

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA COMERCIAL, TODOS LOS DATOS DEL ABONADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE LEGALIZA EN EL SISTEMA COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<b>104</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>
2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<b>62</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>
3	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<b>23</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>
1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	<a href="#">ec/clientes/compr</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	<b>376</b>	<b>441</b>	<b>100%</b>

2	INSPECCIÓN (ordenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	ec/clientes/compr	<u>NO APLICA</u>	4	40	100%
3	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD		<u>NO APLICA</u>	29	73	100%
4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD		<u>NO APLICA</u>	8	13	100%
5	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas		<u>NO APLICA</u>	0	0	100%
6	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, órdenes de compra de servicio y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - telemetría)		<u>NO APLICA</u>	1	1	100%
7	ATENCION DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas		<u>NO APLICA</u>	4	4	100%
8	EMISION DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de desmembración, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios		<u>NO APLICA</u>	12	25	100%

9	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<b>104</b>	<b>195</b>	<b>100%</b>
10	INFORMACIÓN/CONSULTAS	Dar información varia a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<b>300</b>	<b>4.188</b>	<b>100%</b>
11	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para legalizar instalación de agua potable	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<b>60</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>
12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<b>376</b>	<b>692</b>	<b>100%</b>
13	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
14	RECEPCIÓN DE SUSPENSIONES TEMPORALES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte temporal del servicio de agua potable	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>
15	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<b>33</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<b>60</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>
17	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

18	REACTIVACION DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	0	0	100%
19	SUSPENSION TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto ya que no se facturarán valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y alcantarillado.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	0	0	100%
20	RECEPCION DE ORDENES DE RETIRO Y REVISION DE MEDIDORES	Recepción de requerimientos para revisión de medidores cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser revisado	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	0	0	100%
21	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	204	204	100%
22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo, ya sea por falta de agua, escapes en la vía pública entre otros.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	173	187	100%
23	LIMPIEZA POZO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozo séptico con vehículo Sifonero.	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	0	0	100%
24	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado de Planos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	0	0	100%

25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	4	8	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PUBLICO I	<a href="http://www.epam.gov.ec">http://www.epam.gov.ec</a>	<u>NO APLICA</u>	520	1.102	100%
2	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	<u>NO APLICA</u>	<u>NO APLICA</u>	300	732	100%
<b>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</b>							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:					31/10/2021		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:					MENSUAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):					GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):					ING. MARIELLA VELEZ MOREIRA		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:					<a href="mailto:mariellavelez@epam.gov.ec">mariellavelez@epam.gov.ec</a>		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:					<a href="tel:2620473">2620473</a>		